

## Over de NVI

De Nederlandse Vereniging van gecertificeerde Incasso-ondernemingen (NVI) is een brancheorganisatie voor en door incassobureaus, waarvan de aangesloten leden allen voldoen aan strenge kwaliteitseisen, vervat in het Incasso Keurmerk. Zij worden hierop tweejaarlijks door een onafhankelijke organisatie geaudit. Er zijn thans 24 incassobureaus aangesloten met naar eigen inschatting een gezamenlijk marktaandeel van de totale incassomarkt van rond de 65%. In totaliteit werkten er in 2024 bij de NVI-leden bijna 1000 medewerkers en behandelden zij in 2023 doorlopend bijna 5 miljoen incassodossiers. De vereniging bestaat vanaf 1989 en wij mochten afgelopen april ons 35-jarige bestaan vieren.

De NVI is vanaf de eerste tekenen van wettelijke regulering in 2018 betrokken geweest bij de totstandkoming van de Wet kwaliteit incassodienstverlening (Wki). Niet alleen is in dat kader met het Ministerie van Justitie & Veiligheid veelvuldig contact geweest, ook voor veel andere ministeries en uitvoeringsorganisaties is de NVI een goede gesprekspartner gebleken op uiteenlopende onderwerpen. Het Incasso Keurmerk is in 2024 voor het laatst aangescherpt op enkele onderwerpen die in de Wki zijn opgenomen. Momenteel is een werkgroep actief om de keurmerkcriteria met in het eerste 'Wki-jaar' opgedane ervaringen opnieuw verder te verfijnen, zodat houders van het Incasso Keurmerk altijd voorop blijven lopen in maatschappelijk verantwoord incasseren dan waartoe zij thans wettelijk verplicht zijn.

Vanaf 2018 ontwikkelde onze brancheorganisatie zelf reeds vakbekwaamheidsverplichtingen voor medewerkers van de leden. Medewerkers doen op fysieke locaties examen in onderwijsmodules waarin hun kennis en kunde wordt getoetst. In 2022 is als vervolg daarop een Permanente Educatie-module ontwikkeld, waarin medewerkers twee keer per jaar online worden getoetst op actualiteiten en in de Wki genoemde vaardigheden.

Eind 2024 werd in samenwerking met Stichting 113 Zelfmoordpreventie en bijzonder hoogleraar Nadja Jungmann een eerste serie webinars over maatschappelijke normen georganiseerd met als thema 'Schulden en Gedrag'. Daaraan namen ruim 400 medewerkers van de NVI-leden deel; een goed voorbeeld van de implementatie van Wki-verplichtingen over vakbekwaamheid die NVI voor haar leden verder heeft doorontwikkeld.

## Eén jaar Wki, de eerste bevindingen

Vanaf 1 april 2025 ligt het eerste jaar van wettelijke regulering van de incassosector achter ons. Een indringend jaar, waarin de nodige nieuwe aspecten op incassobureaus af zijn gekomen. De incassobranche in zijn algemeenheid is niet gewend aan wettelijke regulering en veel incassobureaus zijn niet bij een (keurmerk)organisatie aangesloten.

Medio maart zijn niet alleen incassobureaus, maar ook organisaties uit bijvoorbeeld de vastgoed- en VvE-markt ingeschreven in het Incassoregister als incassodienstverlener. We gaan hierna in op enkele voor onze leden en de incassobranche belangrijke onderwerpen.

## Omgang toezichthouder

Vanwege de zelfregulering door het Incasso Keurmerk zijn NVI-leden gewend aan regels waar je je aan moet houden en waarop zij tweejaarlijks worden geaudit door een onafhankelijk keurmerkbureau. Het fenomeen 'vreemde ogen' is hen dus niet vreemd.

De inspectiebezoeken die de nieuwe toezichthouder, de Inspectie Justitie & Veiligheid (IJ&V), vanaf de tweede maand na invoering van de wet verrichtte, zorgden echter voor reuring bij NVI-leden en andere incassobureaus. Het was voor de NVI aanleiding om reeds in juli 2024 een bijeenkomst te organiseren hoe met een toezichthouder moet worden omgegaan. Ook werd (over en weer) gezocht naar een juiste *tone of voice* in de inspectiebezoeken. Mogelijk heeft de onervarenheid van de IJ&V in de incassobranche enerzijds en in de omgang met private organisaties anderzijds een rol gespeeld: elkaars taal leren verstaan kost immers tijd.

Intussen zijn er ook met de NVI als brancheorganisatie meerdere gesprekken met IJ&V geweest en die stemmen hoopvol. Daarnaast zijn er wel signalen dat de wijze waarop de drie toezichthouders op de Wki (IJ&V voor incassobureaus, BFT voor gerechtsdeurwaarders en de Deken voor de advocatuur) hun rol interpreteren uiteen lijkt te lopen, waarbij IJ&V relatief snel de publiciteit lijkt op te zoeken.

### **Weinig informatieverschaffing via overheid**

In aanloop naar de inwerkingtreding van de Wki, maar ook gedurende het eerste jaar na inwerkingtreding, heeft de NVI via haar bureau veel extra werk moeten verzetten om informatie over de nieuwe wet te verschaffen. Niet alleen moesten onze leden adequaat worden geïnformeerd over de op handen zijnde aanpassingen, de vele extra werkzaamheden voor de NVI zaten tevens in het te woord staan van niet-leden. Er was en is weinig informatie voorhanden over de Wki, en hoe moet worden omgegaan met bijvoorbeeld de aanvraag tot registratie in het Incassoregister. Dienst Justis en toezichthouder IJ&V hebben intussen wel een (beperkte) Q&A-pagina, maar voor veel vragen komt men uiteindelijk toch nog bij het secretariaat van de NVI terecht.

### **Aantal inschrijvingen in Incassoregister gering**

Rondom de totstandkoming van de wet is steeds uitgegaan van het aantal KvK-inschrijvingen van 550 op basis van SBI-codes. We hebben daar steeds onze zorgen over geuit, omdat veel inschrijvingen niet actief zijn. Bijna één jaar na invoering zijn er amper 100 inschrijvingen en dat baart ons zorgen. Lopen de incassobureaus daarmee het risico dat de hoge toezichtskosten die nu al op hen afkomen via de jaarlijkse bijdrage, nog verder zullen stijgen? De Wki zou het algemene belang (moeten) dienen, maar dit uitgangspunt is volledig losgelaten in de bepaling wie de kosten van het toezicht behoort te dragen.

### **Opleidingseisen**

Een ander groot punt van zorg zijn de opleidingseisen die een maand voor de invoering van de Wki ineens bekend werden gemaakt. Van incassomedewerkers, operationeel leidinggevenden en zelfstandigen zonder personeel werd een niveau 3 / niveau 4 diploma verwacht, maar niet iedereen voldoet daaraan. Medewerkers die soms al twintig, dertig jaar werkzaam zijn in het vak beschikken over diploma's, maar die voldoen niet aan de huidige systematiek. Een dergelijk diploma halen in slechts één (overgangs)jaar is feitelijk onmogelijk. Ook in de incassosector is sprake van arbeidsmarktkrapte en het baart zorgen om goed functionerende medewerkers de deur te moeten wijzen omdat niet kan worden voldaan aan een (in onze beleving overbodige) opleidingseis, die bovendien niets zegt over de vakuitoefening. In dit vak draait het om vakbekwaamheid, waarbij ervaring en 'fingerspitzengefühl' belangrijker is dan een diploma om op de juiste wijze een schuldenaar te bejegenen. Dat is helaas niet erkend in de opleidingseisen en zorgt voor veel onrust bij medewerkers.

### **Invoeringstoets**

Na 1 april 2025 vindt er een invoeringstoets plaats, waarvoor de NVI in het najaar 2024 al een aanzienlijk aantal onderwerpen naar het ministerie J&V heeft gestuurd die moeten worden onderzocht. We zijn thans bezig om de ervaringen uit het tweede halfjaar te verzamelen om aan het ministerie aan te reiken.

### **Impact op kantoren**

In de bedrijfsvoering van de incassobureaus heeft de Wki een enorme impact. Omdat de AMvB en ministeriele regeling pas in maart 2024 werden gepubliceerd, moest op zeer korte termijn voor invoering het nodige gebeuren, een korte schets van wat zich zoals heeft voorgedaan bij kantoren. Alle correspondentie is tegen het licht gehouden op B1-taalgebruik, elke schriftelijke uiting is getoetst op overige Wki-eisen, alle workflows en administratieve processen zijn doorgrond en waar nodig aangepast (mede ten behoeve van de registratie in het Incassoregister), telefooncentrales zijn vanwege beperkingen in de werktijden aangepast, ICT-systemen zijn aangepast om te voorkomen dat na bepaalde tijden nog mails of batches konden worden uitgestuurd, automatische belscripts zijn opnieuw ingesproken of zelfs verwijderd, websites zijn minutieus bezien op taalgebruik en informatievereisten, klachtenregelingen zijn

aangescherpt, aansluiting bij Geschillenregelingen gerealiseerd, de personeelsadministratie is doorgrond op opleidingsniveaus en medewerkers zijn op vakbekwaamheidstrainingen gestuurd. En dan vergeten we ongetwijfeld het nodige.

### Hoge kosten

Of mensen met schulden door de invoering van de Wki beter worden beschermd is de vraag. [We hebben al vaker betoogd dat niemand minder schulden krijgt door deze wet](#). Een aantal kantoren zal zeker professioneler zijn gaan werken vanwege de vele eisen, vooral diegenen die nergens bij waren aangesloten of bijvoorbeeld niet het Incasso Keurmerk voeren. De onduidelijkheid over de reikwijdte van de wet hangt echter wel zwaar boven de markt en heeft impact op veel kantoren die aanvankelijk dachten buiten de regulering te vallen. Onduidelijkheid hierover die tot op de dag van vandaag nog voortduurt, maakt de onzekerheid daarover groot. Daarnaast hebben de hoge kosten van registratie en voornoemde implementatie van werkzaamheden binnen de incassobureaus, ook een fikse impact op de marges en daarmee verdiensten van de kantoren. [De wetgeving over minnelijke incassokosten is daarnaast al bijna 13 jaar niet geïndexeerd](#), hetgeen in scherp contrast staat met bijvoorbeeld de jaarlijkse indexering van BTAG-tarieven voor gerechtsdeurwaarders. Dat zet de concurrentiepositie van incassobureaus sterk onder druk. Er is veel ruis in de sector en de eerste tekenen van consolidatie zijn daar. Kleine(re) kantoren overwegen niet tot aanvraag van de registratie over te gaan, verkopen hun opdrachten of portefeuilles aan een ander incassobureau of stoppen zelfs zondermeer. Of daarmee de opdrachtgevers ook goed worden bediend, valt te betwijfelen. Dat zal de tijd ons moeten leren.

### Regeerakkoord

We gaan graag met de Staatssecretaris in gesprek hoe we de geformuleerde ambities zien rondom civiele invordering. Vooruitlopend daarop geven we mee een voortzetting van het Samenwerkingsverband Brede Schuldenaanpak, zoals destijds door voormalig SZW-staatssecretaris Tamara van Ark opgezet, op prijs te stellen. Een platform waarin publieke en private schuldeisers elkaar blijvend kunnen ontmoeten draagt bij aan een betere samenwerking en maakt dat knelpunten in regelgeving en processen sneller kan worden aangepakt.

### Schulden zoveel mogelijk beperken

‘Schulden klein houden’ kan in onze beleving bij uitstek in het minnelijke traject. Daarin wordt slechts één kostencomponent opgevoerd voor een traject dat zo lang duurt als nodig is, zonder beperking in het aantal handelingen. De Reis van de Vordering<sup>i</sup> die we samen met de KBvG, de VCMB en andere ketenpartners tijdens de Thematafels maakten, maakt dat in een infographic eenvoudig helder. Het zal altijd ons streven blijven om op een maatschappelijk verantwoorde wijze van incasseren de schuldenaar de ruimte te geven die nodig is en de schuldeiser te doen toekomen waar ‘ie recht op heeft.

We zien uit naar een goede ontmoeting met de Staatssecretaris om (een deel van) het bovenstaande nog eens bondig met elkaar door te nemen.

Connie Maathuis, voorzitter  
René Doornheim, bestuurslid

---

<sup>i</sup> Zie <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2023/10/26/tk-bijlage-2-resultaat-reis-van-de-vordering>